



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S

PERIODO: ENERO - JUNIO 2023

ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Chía, julio de 2023



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578



**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR'S) RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023

El Área de atención al Ciudadano presenta el Informe consolidado de las peticiones quejas reclamos y sugerencias - PQR'S recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, con la finalidad de determinar la oportunidad en la respuestas y la calidad en la atención frente al ciudadano, donde se cumplan los términos de Ley.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Información y Gestión Documental Orfeo, arrojando datos que constituyen el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el primer semestre de 2023, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas de la IDUVI
2. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.
3. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
4. Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por la funcionaria encargada de Atención al Ciudadano en la Gestión de PQRS en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas al interior de la entidad.



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578





INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



- De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento de PQR'S se establecen las siguientes definiciones:
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).
 - **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
 - **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Tiempos de respuesta

- De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, son los siguientes:
- Diez **(10)** días hábiles para resolver peticiones de información, al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
 - Quince **(15)** días hábiles para dar respuesta a una queja.
 - Quince **(15)** días hábiles para atender un reclamo.
 - Quince **(15)** días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
 - Treinta **(30)** días hábiles para contestar consultas o conceptos.



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578



1. CONSOLIDADO PQR'S DEL PRIMER SEMESTRE 2023

La estadística se llevó a cabo bajo la revisión de uno a uno de los radicados y los reportes del Sistema y la verificación y consolidación de la información existente en cada una de las dependencias así:

PQR'S	ENER	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUNIO	TOTAL
RESPONDIDAS	137	163	189	142	195	154	980
NO R.R.	40	64	99	83	100	127	513
EXTEMPORANEAS	8	7	16	13	19	18	81
TOTAL REGISTROS	185	234	304	238	314	299	1574
TOTAL REGISTROS 1574							

2. ESTADISTICA PQR'S ASIGNADA POR MES

ÁREA RESPONSABLE	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Vivienda y Hábitat	55	44	33	23	41	48	244
Vivienda - Planos	0	0	4	3	1	0	8
Jurídica	17	32	46	43	58	52	248
G. Inmobiliaria	20	35	51	57	47	40	250
Sub G Ad y F	32	42	72	33	59	52	290
Servicios Administrativos	7	12	14	7	12	11	63
Contratación	19	12	32	34	39	43	179
Coactivos	0	1	2	2	3	1	9
Gerencia	4	2	3	3	1	6	19
Of Planea	2	7	6	5	17	9	46
G. Social	2	0	2	3	3	4	14
Espacio P.	27	44	37	23	32	32	195
C. Interno	0	3	2	2	1	1	9
TOTAL POR MES	185	234	304	238	314	299	1574
1574							

En el cuadro anterior se muestra la relación de requerimientos asignados a cada una de las áreas durante el primer semestre 2023.

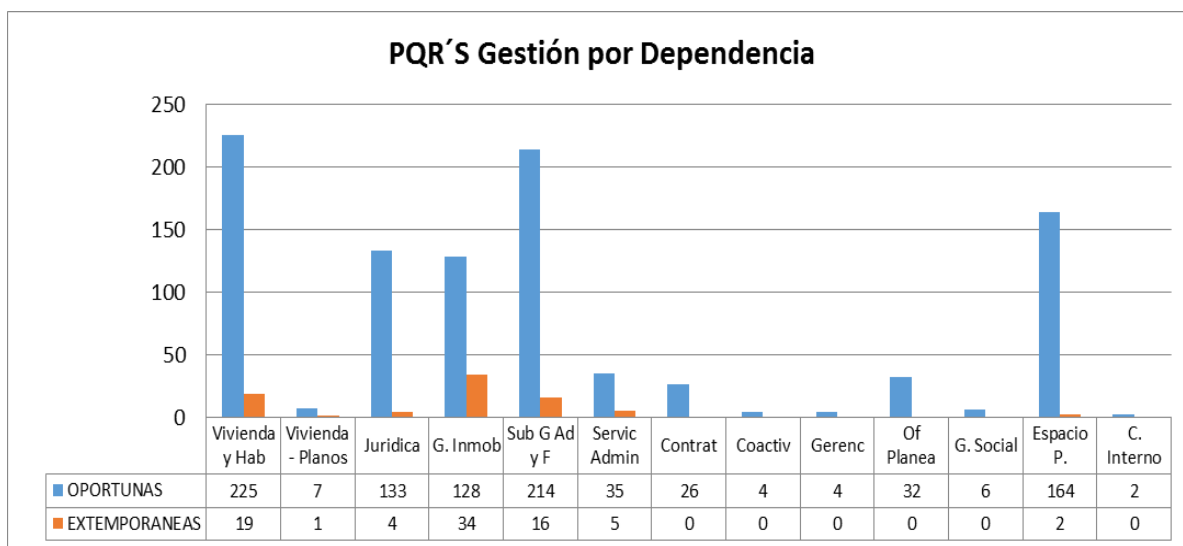


**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



- Los siguientes son los resultados de la gestión realizada en cada una de las dependencias.
- Se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de PQRS recibidas en cada una de las dependencias, evidenciando un total de 980 PQR'S Gestionadas de manera Oportuna y 81 solicitudes que se respondieron de manera extemporánea o pendientes de trámite a la fecha de corte del presente informe; lo que quiere decir que de 1574 registros se gestionaron 1061 y 513 No requieren Respuesta (NRR).

ÁREAS	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS
Vivienda y Hábitat	225	19
Vivienda - Planos	7	1
Jurídica	133	4
G. Inmobiliaria	128	34
Sub G Ad y F	214	16
Servicios Administrativos	35	5
Contratación	26	0
Coactivos	4	0
Gerencia	4	0
Of Planeación	32	0
G. Social	6	0
Espacio P.	164	2
C. Interno	2	0
	980	81



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca

Teléfono: 8844398 - 8844708

E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co

Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578

Las dependencias con mayor número de PQR'S atendidas durante el primer semestre del 2023, fueron la Vivienda y Hábitat con 225 comunicaciones, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 214 comunicaciones y Espacio Público con 164 comunicaciones respectivamente.

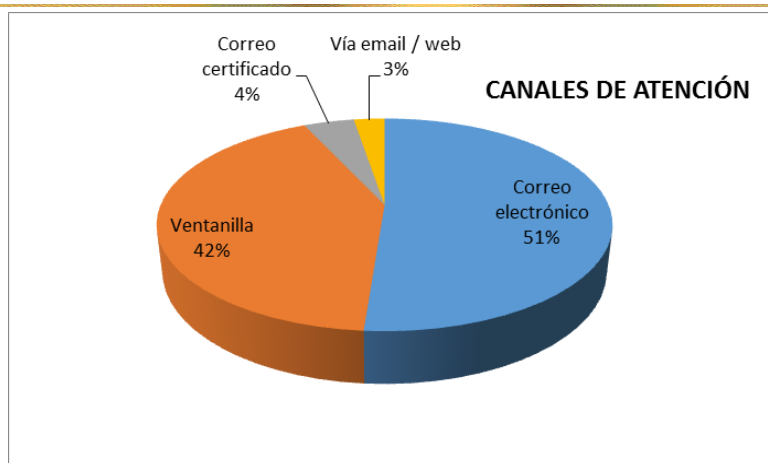
De igual manera de acuerdo con los resultados de gestión PQR'S del primer semestre con relación al año 2020, 2021, 2022, es el primer año donde se muestra un avance respecto al trabajo por parte de la dependencia de Vivienda y hábitat puesto que la mayoría de las veces se encontraban mayor número de solicitudes vencidas.

Así mismo, el sistema de gestión documental de la entidad genera alarmas de manera automática para la oportuna gestión de los documentos, adicional a ello, desde el área de Atención al Ciudadano se reitera mediante envío de correo a los servidores que tienen a cargo en el sistema las solicitudes en trámite, adicionalmente se realiza el contacto con los servidores para el apoyo en el trámite de la respuesta.

3. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQR'S

Durante el primer semestre de 2023, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente forma.

MEDIO DE RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo electrónico	79	122	152	118	145	155	771
Ventanilla	89	104	132	104	143	123	695
Correo certificado	12	6	12	8	14	15	67
Vía email / web	5	2	8	8	12	6	41
TOTAL PQR RECIBIDAS	185	234	304	238	314	299	1574

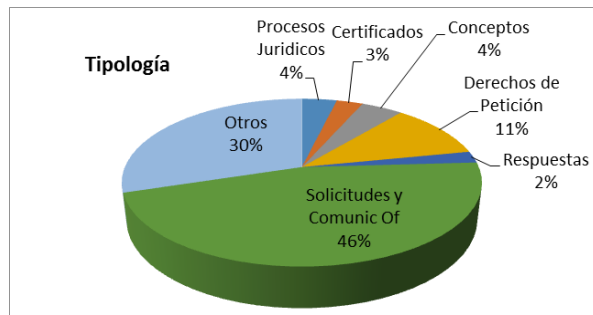


Del total de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2023, el 51% llegó a través del canal virtual que tiene la entidad habilitados como: Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co de igual manera se observó la participación del canal presencial Ventanilla de atención con 42% y en menor medida el Correo Certificado con una participación del 4%. y el canal web con un 3%. Por lo tanto, el canal de Correo Electrónico continúa siendo el canal virtual más utilizado por la ciudadanía en general para interponer sus PQR'S.

4. COMUNICACIONES SEGÚN TIPOLOGÍA

De acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la entidad, se recibieron un total 1574 comunicaciones así:

TIPO DE DOCUMENTOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Procesos Jurídicos	3	6	7	6	14	12
Certificados	3	6	10	6	11	7
Conceptos	10	17	22	4	12	22
Derechos de Petición	16	18	38	35	37	20
Respuestas	8	6	5	3	7	9
Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	116	139	130	121	135	136
Otros	29	42	92	63	98	93
TOTAL	185	234	304	238	314	299



Se logra evidenciar que las tipologías con más participación por parte de la ciudadanía es la solicitud de información con un (46 %), seguido de Otras peticiones como informes, invitaciones, facturas con un 30%, los derechos de petición de interés particular (11%) y en menor medida las tipologías como solicitud de certificaciones y procesos jurídicos, conceptos y respuestas.

5. TIEMPO DE RESPUESTA

Durante el primer semestre de 2023, el tiempo promedio de respuesta para comunicaciones generales fue de 19 días de gestión y el tiempo promedio de respuesta a Derechos de petición de 17 días.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA REQUERIMIENTOS GENERALES	19	20	24	22	17	16	19
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DERECHOS DE PETICION	15	22	27	13	15	14	17

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante este periodo se recibieron del nivel central a través del sistema Orfeo un total de 71 traslados por competencia de los distintos requerimientos que se registraron mes a mes.

A continuación, se relacionan:



**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



TRASLADOS POR COMPETENCIA	
PERIODO	No. Traslados
ENERO	6
FEBRERO	8
MARZO	6
ABRIL	12
MAYO	25
JUNIO	14
TOTAL	71

Desde el área de Atención al Ciudadano se realizarán los controles necesarios para enviar correos electrónicos tanto al responsable de la solicitud como al superior inmediato o su delegado alertando sobre la fecha de respuesta oportuna de los radicados con el fin de generar mayor satisfacción a la ciudadanía en general.

RECOMENDACIONES

- Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo.
- Realizar capacitaciones dictadas por la oficina de tecnología en cuanto al manejo del sistema Orfeo.
- Dar respuesta en los términos establecidos, para un mejor control de las PQRS que diariamente llegan a la entidad.
- En caso de no ser competencia del grupo de trabajo en el cual se encuentra la PQRS, dar traslado inmediato, y reasignar a través del sistema a quien corresponda.

Proyectó: Andrea Viviana Bernal – Oficina de Planeación – Área de Atención al Ciudadano
Revisó: Ángela Pinzón Mora – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Archivar expediente/Tema en: Gestión de PQR'S 2023.



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578

